



Víz- és Csatornaművek Koncessziós ZRt. Szolnok

Felhasználói elégedettségi kérdőív

Név:	Dátum:
Lakcím:	Telefon:
	e-mail:

Sor-szám	Kérdés	osztályzat 1 - 5		
1.	Ivóvíz minősége /szaghatás/ otthon/az ügyfélszolgálaton kihelyezett ivóvíz adagolóban			
2.	Ivóvíz minősége /ízhatás/ otthon/az ügyfélszolgálaton kihelyezett ivóvíz adagolóban			
3.	A szolgáltatás minősége:	Probléma rövid leírása	Db/ év	
3/a	Vízszolgáltatás szünetelése, nem megfelelő hálózati nyomás stb. Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelést az elmúlt évben			
3/b	Csatorna szolgáltatás: (probléma rövid leírása) Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelést az elmúlt évben			
3/c	Vízóra leolvasás: (probléma rövid leírása) Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelést az elmúlt évben			
3/d	Számlázás: (probléma rövid leírása) Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelést az elmúlt évben			
4.	Ügyfélszolgálat infrastruktúrája és működése	osztályzat 1 - 5		
4/a	Megközelíthetőség:			
4/b	Parkolási lehetőség:			
4/c	Nyitva tartás:			
4/d	Ügyfélirányító rendszer:			
4/e	Várakozási idő: p:			
5.	VCSM dolgozók értékelése	Kommunikációs képesség	Szaktudás	Udvariasság
A	Vízóra leolvasó			
B	Ügyfélszolgálati munkatárs			
C	Vízszereelő / plombázást, vízóra cserét végző munkatárs/			
D	Kontrolling /vízkorlátozást kikötést végző és erre felszólítást átadó kollégák/			
E	Pénztár			
F	Diszpécser (hibabejelentés)			
G	Büfé dolgozók			

Egyéb észrevételek, javaslatok:



Víz- és Csatornaművek Koncessziós ZRt. Szolnok

Felhasználói elégedettségi kérdőív

Név:	Dátum:
Lakcím:	Telefon:
	e-mail:

Kitöltési utasítás:

Sor-szám	Kérdés		osztályzat 1 - 5	
1.	Meg kell próbálni megkóstoltatni az ügyféllel a vízadagolóból adagolt ivóvizet. Ha nem kívánja megkóstolni, értelemszeren ki kell húzni a 2. cellát			-
2.	Nagy eltérés esetén fel kell hívni a figyelmet, hogy a hálózatba is ezt a vizet adjuk ki és az adagolóban nincs egyéb beavatkozás (Pl. szűrő stb.)			
3.	A szolgáltatás minősége:	Probléma rövid leírása	ebben az évben 20.... - 20.... -ig	
3/a	Vízszolgáltatás szünetelése, nem megfelelő hálózati nyomás stb. Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelőséget az elmúlt évben	Pl: Csőtörés miatt nem volt víz 2 alkalommal Nem megfelelő víznyomás 3 alkalommal	5	
3/b	Csatorna szolgáltatás: (probléma rövid leírása) Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelőséget az elmúlt évben	Pl: Elöntötte a szennyvíz a pincét 1 alkalommal Szaghatás az utcánkban folyamatosan.	2	
3/c	Vízóra leolvasás: (probléma rövid leírása) Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelőséget az elmúlt évben	Pl: Udvariatlan volt 3 alkalommal. Tévesen olvasott le 1 alkalommal Letaposta a virágokat 2 alkalommal	6	
3/d	Vízdíj számlázás: (probléma rövid leírása) Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelőséget az elmúlt évben	Téves vízdíj számlát kaptam 1 alkalommal Téves csatorna számlát 2 Nem kaptam meg a számlát 2	5	
4.	Ügyfélszolgálat infrastruktúrája és működése		osztályzat 1 - 5	
4/a	Megközelíthetőség: nehezen megközelíthető pl tömegközlekedéssel => 1 kiválóan megközelíthető =>5		1-5	
4/b	Parkolási lehetőség: nincs szabad parkoló, nem lehet megállni sehol => 1 Mindig van szabad parkoló => 5		1-5	
4/c	Nyitva tartás: Meg kell győződni arról hogy az ügyfél ismeri a nyitvatartást, ha nem, tájékoztatni kell róla.		1-5	
4/d	Ügyfélirányító rendszer: nem tudta kezelni=>1 segített az eligazodásban és egyszerűen kezelhető volt, jelzése egyértelmű volt=> 5		1-5	
4/e	Várakozási idő: az 1. mezőbe a tényleges várakozási időt írjuk, a 2. mezőbe, az ügyfél értékelését.		10	4
5.	VCSM dolgozók értékelése	Kommunikációs készség	Szaktudás	Udvariasság
A	Vízóra leolvasó	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig
B	Ügyfélszolgálati munkatárs	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig
C	Vízszereelő / plombázást, vízóra cserét végző munkatárs/	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig
D	Kontrolling /vizkorlátozást kikötést	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig



Víz- és Csatornaművek Koncessziós ZRt. Szolnok

Felhasználói elégedettségi kérdőív

Név:

Dátum:

Lakcím:

Telefon:

e-mail:

	végző és erre felszólítást átadó kollégák/			
E	Pénztár	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig
F	Diszpécser (hibabejelentés)	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig
G	Büfé dolgozók	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig